



CITROËN ASSISTANCE XL

CONDITIONS GÉNÉRALES



1. Véhicules couverts :

Les véhicules de marque Citroën de moins de 7 ans à compter de la date de première mise en circulation, immatriculés sur le territoire français, à l'exception des ambulances et des taxis. Les prestations bénéficient à tout utilisateur du véhicule lors de l'incident, que le véhicule appartienne encore à son premier acheteur ou ait été revendu.

2. Incidents couverts :

Sont couverts les accidents, les crevaisons, perte ou vol de clés, erreur de carburant et les pannes mécanique, électrique ou électronique, à l'exception des pannes de batterie et des pannes déjà couvertes par l'assistance de la garantie constructeur Citroën ou par un Contrat de Service Citroën (Constructeur ou Réseau Citroën) souscrit pour le véhicule.

L'incident doit survenir en France métropolitaine et rendre le véhicule inapte à circuler.

L'utilisateur ne bénéficie de l'assistance gratuite qu'à condition de demander et d'obtenir les prestations par l'intermédiaire de CITROËN ASSISTANCE XL au numéro vert 0800 05 24 24 (Service et appel gratuits), et ce dès la survenance de l'incident.

Les incidents suivants ne sont donc pas couverts : incendie, vol ou tentative de vol, panne de carburant, enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre.

3. Prestations fournies :

L'utilisateur doit faire appel à CITROËN ASSISTANCE XL au numéro vert 0800 05 24 24 (Service et appel gratuits), tous les jours de l'année, y compris les samedis, dimanches et jours fériés, 24 h sur 24.

En cas d'incident couvert par les présentes conditions générales,

le conducteur et les passagers du véhicule bénéficient sur simple appel téléphonique :

- De prestations de dépannage et/ou remorquage,
- Et, si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée de survenance de l'incident (plus de 3 heures d'intervention sur le Véhicule), de prestations complémentaires de véhicule de remplacement, de transport ou d'hébergement.

Le nombre de personnes bénéficiaires est limité au nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Les prestations sont détaillées ci-après :

Dépannage et/ou remorquage :

Dans la mesure du possible, le véhicule est dépanné sur place ; dans le cas contraire, il est remorqué :

- En cas de panne, jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé Citroën adhérent au programme choisi par le conducteur parmi les trois les plus proches du lieu de l'incident (le plus proche d'entre eux à défaut de choix par le conducteur).
- En cas d'accident, jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé Citroën licencié Citroën Carrosserie Services adhérent au programme choisi par le conducteur parmi les trois les plus proches du lieu de l'incident (le plus proche d'entre eux à défaut de choix par le conducteur).

En cas d'incident survenant sur autoroute ou incident assimilé, les frais de dépannage et/ou remorquage doivent être réglés par l'utilisateur du véhicule et lui sont remboursés par CITROËN ASSISTANCE XL sur présentation de l'original de la facture dûment acquittée.

Véhicule de remplacement :

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée de survenance de l'incident (plus de 3 heures d'intervention nécessaires), le conducteur peut disposer d'un véhicule de remplacement :

- Soit sur le lieu de l'incident en cas d'hébergement,
- Soit sur son lieu de destination en cas de poursuite du voyage par train.

Le véhicule de remplacement prêté est de catégorie B (Citroën C3) sans équipement spécifique. Il est fourni dans la limite des disponibilités locales.

La restitution du véhicule de remplacement doit se faire au lieu de prise en charge dudit véhicule.

Ce prêt est limité à 3 jours maximum en cas de panne, à 5 jours en cas d'accident et à 10 jours en cas d'accident d'un véhicule DS.

Un procès-verbal décrivant l'état du véhicule est établi et signé à la mise à disposition et à la restitution du véhicule. À défaut d'établissement de ce procès-verbal du fait du conducteur, le document descriptif de l'état du véhicule réalisé par Citroën fait foi.

Le bénéficiaire reste tenu de régler les sommes dues au titre de l'utilisation du véhicule de remplacement telles que coût du carburant, parking, péage, contraventions, frais de remise en état du véhicule...

Poursuite du voyage ou acheminement au domicile, récupération du véhicule :

Si l'incident ne peut être résolu dans la journée de sa survenance (plus de 3 heures d'intervention nécessaires), le conducteur et les passagers ont droit soit à l'acheminement au domicile habituel du conducteur, soit à la poursuite du voyage vers son lieu de destination. Ces acheminements s'effectuent :

- Par le prêt d'un véhicule de remplacement dans les conditions décrites ci-dessus,
- Ou par train, en 2nde classe,
- De plus, dans le cas d'un acheminement par train, pour permettre au conducteur d'aller rechercher le véhicule réparé, un billet pour une personne est mis à sa disposition ; ce voyage s'effectue aux mêmes conditions que celui visé ci-dessus.

Les prestations décrites au présent paragraphe sont limitées, toutes prestations et tous bénéficiaires confondus, à un coût maximum total de 650€ TTC.

Hébergement sur place :

Cette prestation qui est prévue pour toute panne qui ne pourrait être résolue dans la journée intervient à hauteur de 80€ TTC par nuit et par chambre. Elle est limitée à la durée de réparation et ne peut dépasser deux nuits. Elle n'est pas cumulable avec les prestations de poursuite du voyage, acheminement au domicile et récupération du véhicule mentionnées ci-dessus.

Règlement des prestations :

Les prestations sont en principe réglées directement par CITROËN ASSISTANCE XL. Si, exceptionnellement, le bénéficiaire était amené à régler lui-même une facture d'hôtel ou toute autre dépense éventuelle couverte par les présentes conditions générales, ces dépenses pourront être remboursées sur envoi à CITROËN ASSISTANCE XL des factures originales acquittées.

Prestations non couvertes :

CITROËN ASSISTANCE XL ne prend pas en charge :

- Les réparations consécutives à l'incident, y compris celles effectuées lors d'un dépannage sur place,
- Les frais de restauration, de téléphone,
- Toute prestation ou fourniture non expressément couverte par les présentes conditions générales.

4. Divers

Citroën a la faculté de mettre fin à cette offre d'assistance gratuite à tout moment. Dans ce cas, les véhicules neufs de marque Citroën vendus à la clientèle avant l'arrêt de l'offre continuent à en bénéficier pendant la durée prévue.

0800 05 24 24

**Service & appel
gratuits**